

DE EUROPESE OMBUDSMAN JAARVERSLAG 2005
SAMENVATTING EN STATISTIEKEN



HULDIGING 10-JARIG BESTAAN 1995-2005

DE EUROPESE OMBUDSMAN JAARVERSLAG 2005
SAMENVATTING EN STATISTIEKEN

HULDIGING 10-JARIG BESTAAN 1995-2005

© De Europese ombudsman 2006.

Alle rechten voorbehouden.

Reproductie voor onderwijskundige en niet-commerciële doeleinden is toegestaan mits de bron vermeld wordt.

De volledige tekst van het verslag is gepubliceerd op Internet:
<http://www.ombudsman.europa.eu/report/nl/default.htm>

Printed in Belgium

GEDRUKT OP CHLOORVRIJ GEBLEEKT PAPIER

INLEIDING

In 2005 vierde de Europese Ombudsman als instituut zijn tienjarig bestaan. Deze belangrijke mijlpaal bood ons de gelegenheid om terug te blikken op wat er in de eerste tien jaar bereikt is en om in samenwerking met onze belangrijkste gesprekspartners een optimale koers uit te zetten voor de toekomst. De diverse evenementen die wij organiseerden leverden ons waardevolle inzichten op in wat goed werkte en in de wijze waarop wij onze betrekkingen met de instellingen en organen van de Europese Unie (EU), de nationale ombudsmannen, en klagers en burgers meer in het algemeen, verder zouden kunnen verbeteren. Maar laat ik, voordat ik in detail inga op de verschillende ideeën die bovenkwamen, eerst enkele gedachten wijden aan het werk dat de instelling de afgelopen tien jaar heeft verricht.



Sinds september 1995 heeft de Europese Ombudsman meer dan 20 000 klachten behandeld en nog veel meer burgers geholpen door antwoord te geven op hun verzoeken om informatie. Een belangrijk succes dat mijn voorganger Jacob SÖDERMAN, de eerste Europese Ombudsman, bij zijn afscheid kon noemen, was de mate waarin de verschillende EU-instellingen en -organen bereid waren met hem samen te werken bij het zoeken naar oplossingen voor klachten van burgers. Of het nu ging om het afschaffen van leeftijdsbeperkingen bij het werven van personeel, het wegwerken van betalingsachterstanden, het verbeteren van de toegang tot documenten of het eerbiedigen van het EU-Handvest van de grondrechten, de instellingen en organen lieten zien dat zij graag met de Ombudsman wilden samenwerken teneinde de kwaliteit van hun dienstverlening aan burgers te verhogen. Voor deze en nog vele andere resultaten zijn wij als burgers van de Unie Jacob SÖDERMAN voor altijd dank verschuldigd.

De Europese Ombudsman werkt als instelling niet alleen aan het verbeteren van de bestuursorganen van de Unie, maar getroost zich ook grote moeite om relaties aan te knopen met nationale, regionale en plaatselijke ombudsmannen in de hele Unie. Op die manier probeert de Ombudsman te waarborgen dat de rechten die burgers en ingezetenen op grond van EU-wetgeving hebben, met inbegrip van de grondrechten, ook daadwerkelijk gestalte krijgen. Deze samenwerking met andere ombudsmannen vindt voor het grootste gedeelte plaats onder auspiciën van het Europees netwerk van ombudsmannen, dat gedurende de afgelopen tien jaar is uitgebouwd tot een instrument van onschatbare waarde voor een prompte en effectieve afhandeling van de klachten van burgers. Het jaar 2005 vormde een goede gelegenheid voor het opmaken van de balans van wat het netwerk had bereikt sinds het in 1996 in Straatsburg werd opgericht en voor het bepalen hoe nu samen verder te gaan.

De Ombudsman heeft sinds september 1995 onvermoeibaar geprobeerd de burgers te bereiken en hen bewust te maken van hun rechten, en dan in het bijzonder hun recht een klacht in te dienen en verhaal te halen. Dat de boodschap is overgekomen, mag blijken uit het feit dat er nu maandelijks meer dan 300 klachten bij de Ombudsman worden ingediend. Niet eerder is een zo groot aantal klachten binnengekomen als in 2005.

De betrekkingen van de Ombudsman met instellingen en organen van de EU

Natuurlijk zou het veruit te prefereren zijn als burgers nooit contact hoefden te zoeken met de Europese Ombudsman en als hun klachten in een zo vroeg mogelijk stadium werden opgelost door de overheid waarop de klacht betrekking heeft. Het maakt burgers niet uit wie hun probleem oplost. Vaak willen ze alleen maar een toelichting, een reden, een excuus of advies, en de overheid bevindt zich in de beste positie om daarin te voorzien.



Als burgers daarentegen wel de behoefte voelen zich te beklagen, willen ze dat het probleem zo snel en effectief mogelijk wordt opgelost. Naar mijn mening is een door de overheid voorgestelde schikking sneller en uiteindelijk in alle opzichten meer bevredigend: de eer het probleem te hebben opgelost komt toe aan de instelling, die daardoor in de ogen van de burger aan legitimiteit wint, en het resultaat is voor alle partijen gunstig. Met andere woorden, aan de wijze waarop een openbaar bestuursorgaan op klachten reageert, valt in belangrijke mate af te meten in hoeverre de burger centraal staat. Dit is een cruciale boodschap die ik geprobeerd heb over te brengen tijdens de verschillende evenementen die we tijdens ons jubileumjaar met de EU-instellingen en -organen hebben georganiseerd.

De instellingen en organen van de EU kunnen allemaal hun steentje bijdragen aan het verbeteren van de relatie met de burger. Of het nu gaat om het oplossen van contractuele problemen, het verschaffen van toegang tot documenten of het uitleggen waarom een kandidaat niet is gekozen, dankzij klachten kunnen we allemaal leren hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Het uiteindelijke resultaat van dit proces is dat iedereen die op een bepaald moment met de instellingen te maken krijgt – niet alleen degenen die een klacht indienen – de vruchten plukt van het werk van de Ombudsman.

Klachten zijn vaak een symptoom van meer serieuze, complexe of structurele vraagstukken of problemen. Een van de taken van de Ombudsman is de vinger op de zere plek te leggen en oplossingen aan te dragen. Als zodanig dient de Ombudsman niet alleen als extern controlemechanisme, maar ook als waardevolle hulpbron voor bestuursorganen, die hen helpt hun functioneren te verbeteren door de aandacht te vestigen op gebieden waar verbetering mogelijk is.

Een instrument dat in dit verband van onschatbare waarde is, is de Europese Code van goed administratief gedrag. In de Code, die in 2001 door het Europees Parlement is aangenomen, wordt aan de burger uitgelegd wat hij van het Europees bestuur mag verwachten. Ook fungeert de Code als een nuttige leidraad voor ambtenaren, die hen aanmoedigt de hoogste bestuursnormen te hanteren. In 2005 verscheen een nieuwe editie van de Code in 24 talen. Er werden meer dan 100 000 exemplaren verspreid in heel Europa en daarbuiten. Nationale en lokale autoriteiten, scholen en universiteiten, opleidingscentra en openbare bibliotheken, maar ook individuele burgers, vroegen vervolgens exemplaren aan voor verdere verspreiding. Dit kan met recht een Europees succesverhaal genoemd worden. De Code is geschikt gemaakt voor nationale, regionale en lokale overheden van Portugal tot Italië, van Wallonië tot Griekenland en van Roemenië tot Kroatië. Gezien het feit dat de Europese Code door zoveel verschillende overheden in heel Europa is overgenomen, blijf ik de hoop koesteren dat hij ook kan worden aangenomen door alle EU-instellingen en -organen, wellicht in de vorm van een interinstitutioneel akkoord. De contacten die ik in dit verband in 2005 heb gehad met de voorzitter van de Europese Commissie, de heer José Manuel BARROSO, en de vice-voorzitters mevrouw Margot WALLSTRÖM en de heer Siim KALLAS, zijn buitengewoon positief geweest en ik hoop van harte dat wij de verwezenlijking van dit project snel dichterbij kunnen brengen. Dit zou een duidelijk teken zijn van onze gezamenlijke vastbeslotenheid om de komende jaren samen te werken ten behoeve van burgers.

Een ontwikkeling in 2005 die ik zeer bemoedigend heb gevonden, was dat de Commissie een mededeling aannam waarin zij een nieuwe interne procedure voorstelde voor het reageren op onderzoeken van de Ombudsman. Met deze mededeling wordt beoogd dat de afzonderlijke commissarissen nadrukkelijk de politieke verantwoordelijkheid voor elke zaak op zich nemen, terwijl de waardevolle rol van het Secretariaat-Generaal behouden blijft. Ik ben zeer ingenomen met deze nieuwe procedure, die naar ik begrepen heb tot doel heeft de consistentie en de kwaliteit van de antwoorden van de Commissie te verbeteren en er tevens voor te zorgen dat prompt gehoor wordt gegeven aan de aanbevelingen en opmerkingen van de Ombudsman. De Commissie is de instelling waarop 70 procent van de onderzoeken van de Ombudsman betrekking heeft en het is dan ook van vitaal belang dat zij het voortouw neemt in het aanpakken van wanbeheer en in het bevorderen van een cultuur van dienstverlening ten aanzien van burgers. Dit jaarverslag bevat vele voorbeelden van gevallen waarin de Commissie daadwerkelijk prompt en op een constructieve wijze gereageerd heeft om een oplossing te vinden voor problemen die ik onder haar aandacht had gebracht.

Samenwerking binnen het Europees netwerk van ombudsmannen

Vanaf de beginjaren van zijn bestaan heeft de Europese Ombudsman via het Europees netwerk van ombudsmannen nauw samengewerkt met zijn collega's op nationaal, regionaal en lokaal niveau. De



centrale doelstelling van het netwerk is vandaag nog evenzeer van kracht en van belang als destijds: de rechten van burgers en ingezetenen op grond van EU-wetgeving tot een levende realiteit maken.

De tenuitvoerlegging van EU-wetgeving valt hoofdzakelijk onder de verantwoordelijkheid van overheidsorganen in de lidstaten. Of rechten die voortvloeien uit EU-wetgeving geëerbiedigd worden, is in de praktijk dan ook grotendeels afhankelijk van de kwaliteit van het dagelijks functioneren van deze overheden en van de mate waarin toezichthoudende instanties, waaronder ombudsmannen, erin slagen een kwalitatief hoog niveau van administratief gedrag te bevorderen en waar nodig doeltreffende oplossingen te verschaffen. Dit wordt des te belangrijker naarmate de omvang en intensiteit van de samenwerking tussen de overheden van de verschillende lidstaten en de EU-instellingen blijft toenemen. Om rechten te beschermen en effectieve oplossingen te bieden moet de samenwerking tussen ombudsmannen de samenwerking tussen overheden evenaren.

Met dit in gedachten heb ik in 2005 onderzocht in hoeverre het mogelijk zou zijn de rol van ombudsmannen in de zich ontwikkelende juridische en politieke cultuur van de Europese Unie te versterken en bevorderen. Ik vond dat het netwerk de meerwaarde die de samenwerking voor burgers oplevert, meer zichtbaar moest maken, zowel voor de burgers zelf als voor beleidsmakers op alle niveaus binnen de Unie. Wat de laatste betreft, valt er nog heel wat werk te verzetten. We hebben voornamelijk niet op overtuigende wijze duidelijk weten te maken dat diversiteit geen belemmering mag zijn voor het volledig betrekken van ombudsmannen bij de vele nieuwe Europese ontwikkelingen in het beleid van de autoriteiten van de lidstaten en de EU-instellingen.

Teneinde onze samenwerking een duidelijker profiel te geven kondigde ik aan dat mijn bureau wil investeren in de verdere ontwikkeling van ons internetgebruik voor onze communicatie met zowel de burger als met elkaar. Het is onze bedoeling een interactieve gids, „Wie kan mij helpen?“, op onze website te plaatsen, die burgers de weg wijst naar de ombudsman tot wie ze zich het beste kunnen wenden, ongeacht of dit op Europees, nationaal of regionaal niveau is. Evenzo zullen wij binnen het netwerk de komende twee jaar werken aan het opstellen van een verklaring waarin aan de burgers wordt uitgelegd wat zij kunnen verwachten wanneer ze een beroep doen op een ombudsman die deel uitmaakt van het netwerk. Wij zouden kunnen overwegen de verklaring aan te nemen tijdens het zesde seminar van nationale ombudsmannen, dat in 2007 in Straatsburg zal worden gehouden. Ik ben mij er terdege van bewust dat een dergelijke verklaring uiterst zorgvuldig moet worden opgesteld, maar ik ben ervan overtuigd dat onze gemeenschappelijke visie op wat een ombudsman hoort te zijn en te doen zo sterk is, dat het mogelijk moet zijn de verklaring binnen het door mij voorgestelde tijdsbestek op schrift te stellen. De verklaring is niet alleen waardevol voor burgers die de diensten van een ombudsman buiten hun eigen lidstaat nodig hebben, maar vormt ook een belangrijk referentiepunt in de betrekkingen tussen ombudsmannen en beleidsmakers, zowel collectief als individueel. Onze mogelijkheden om van elkaar te leren zullen ongetwijfeld alleen al door het opstellen van de verklaring worden uitgebreid en verdiept, wat het proces op zich al waardevol maakt. Door dit te doen kunnen we de samenwerking zoals die zich tot op heden ontwikkeld heeft, dus alleen maar versterken.

De betrekkingen van de Ombudsman met burgers en potentiële klagers

De inspanningen van de Europese Ombudsman om nauw samen te werken met de EU-instellingen en -organen en met ombudsmannen overal in de Unie hebben één allesoverheersende doelstelling: een optimale dienstverlening aan burgers bewerkstelligen. Om de burgers van de Unie zo goed mogelijk van dienst te zijn hebben wij in 2005, in het kader van de viering van ons tienjarig bestaan, evenementen georganiseerd voor de media, NGO's, belangengroepen, regionale en lokale vertegenwoordigingen en burgers in het algemeen. Het leek ons de moeite waard een aantal thema's te onderzoeken die ons de komende jaren waarschijnlijk zullen helpen het recht een klacht in te dienen bij de Ombudsman meer voor het voetlicht te brengen, met het oogmerk ten bate van iedereen het functioneren van de EU-bestuursorganen te verbeteren.

Erkend werd dat er nog heel wat te verbeteren valt als het erom gaat dat de juiste informatie bij de juiste mensen moet terechtkomen. De Europese Ombudsman heeft op het gebied van bewustmaking twee onmiddellijke uitdagingen voor de boeg: veel mensen weten niet wat een ombudsman is en veel mensen weten niet wat de EU doet. Deze twee punten moeten helder en duidelijk aan de orde komen in al het informatiemateriaal dat wij uitgeven. De Ombudsman moet zijn aanwezigheid

op internet versterken. We moeten ons effectiever richten op potentiële klagers. EU-instellingen moeten de mensen waarmee zij contact hebben stelselmatig informeren over hun recht een klacht in te dienen.

De Ombudsman moet op zijn beurt de boodschap overbrengen dat een klacht indienen heel eenvoudig is. Relatief beschouwd is de dienstverlening van de Ombudsman snel, gratis en flexibel. Ten behoeve van diegenen die vrezen dat er repercussies van de instellingen zullen volgen wanneer ze een klacht indienen, zal ik blijven onderstrepen dat iedere poging om iemand te benadelen, of daarmee te dreigen, omdat hij of zij gebruik maakt van het recht een klacht in te dienen bij de Ombudsman, op zichzelf al een vorm van wanbeheer zou zijn. De EU-instellingen en -organen dienen de noodzakelijke maatregelen te treffen om ervoor te zorgen dat hun personeel zich hiervan bewust is en dienovereenkomstig handelt.

Conclusie

De Europese Unie heeft momenteel het tij niet mee. De burgers van Frankrijk en Nederland hebben tegen de Grondwet voor Europa gestemd, de opkomst bij Europese verkiezingen blijft dalen en de Unie worstelt nog steeds met het probleem dat zij gezien wordt als een bureaucratische moloch die door een politieke elite gecreëerd is en ver van de burgers af staat. Uit een recente Eurobarometer-enquête kwam naar voren dat slechts 38 procent van de burgers het gevoel heeft dat „mijn stem ertoe doet in de EU”.

De Europese Ombudsman is in het leven geroepen om de Unie dichter bij de burger te helpen brengen en om het bestuur van de EU een ‘menselijk gezicht’ te geven. Een aspect van de instelling dat van fundamenteel belang is, is dat de Ombudsman een fysieke persoon is, die persoonlijk communiceert met de afzonderlijke burgers die hem schrijven, en die hun zaak onderzoekt en probeert te bewerkstelligen dat het probleem waarover zij klagen wordt opgelost. Elk van deze ‘microcommunicaties’ helpt het bestuur van de EU menselijker te maken en dichter bij de burger te brengen. De Ombudsman is een cruciaal onderdeel van de structuur voor het kweken van vertrouwen tussen de burgers en de instellingen. Hij kan een constructieve dialoog tussen de twee partijen helpen bevorderen.

Zoals een klager mij schreef: „Voor mij is deze zaak nu eindelijk afgehandeld en ik hoop dat ik nu een nieuw begin kan maken met mijn activiteiten, want die zijn nauw vervlochten met Europa. Ik wil u danken voor uw behulpzame bemiddeling. Uw instelling is een heel belangrijke toevlucht voor burgers en stelt hen in staat lastige problemen die zij mogelijk met Europese instellingen ondervinden op een vriendelijke manier op te lossen.”

De Ombudsman kan zijn mandaat niet alléén vervullen. Een eersteklas bestuur kan alleen maar in samenwerking met de EU-instellingen en -organen tot stand komen. Beloften nakomen, passende verhaalsmogelijkheden bieden, leren van fouten, een transparante werkwijze hanteren en ruimte bieden voor publieke controle – dit zijn allemaal belangrijke manieren om vertrouwen te kweken bij de burgers. Van zijn kant dient de Ombudsman eensgezind en stelselmatig samen te werken met zijn nationale, regionale en lokale collega’s om ervoor zorg te dragen dat de rechten van burgers in heel de Unie ten volle worden geëerbiedigd. Tot slot moet hij contact blijven zoeken met burgers en potentiële klagers om hen bewust te maken van zijn dienstverlenende taak.

Als Europese Ombudsman zal ik trachten voort te bouwen op wat in de eerste tien jaar bereikt is om waarlijk uitvoering te geven aan mijn institutionele opdracht: de Unie dichter bij de burgers te brengen en het bestuur van de EU een ‘menselijk gezicht’ te geven.

Straatsburg, 14 februari 2006

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SAMENVATTING

Het elfde jaarverslag van de Europese Ombudsman aan het Europees Parlement geeft een overzicht van de activiteiten van de Ombudsman in 2005. Het is het derde jaarverslag dat wordt aangeboden door de heer P. Nikiforos DIAMANDOUROS, die op 1 april 2003 aantrad als Europese Ombudsman.

OPBOUW VAN HET VERSLAG

Het verslag bestaat uit zes hoofdstukken en vijf bijlagen. Het begint met een persoonlijke inleiding, waarin de Ombudsman een overzicht geeft van de belangrijkste activiteiten en resultaten van het jaar en hij ideeën voor de komende jaren uiteenzet. Deze beknopte samenvatting wordt gegeven in hoofdstuk 1.

In hoofdstuk 2 worden de procedures beschreven die de Ombudsman volgt voor de behandeling van klachten en het verrichten van onderzoek. In dit hoofdstuk wordt aandacht geschonken aan belangrijke nieuwe ontwikkelingen en wordt een overzicht gegeven van de in de loop van het jaar behandelde klachten, met inbegrip van een thematische analyse van de resultaten van na onderzoek gesloten zaken. Deze analyse omvat de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen van de in 2005 door de Ombudsman genomen besluiten.

Hoofdstuk 3 bestaat uit een selectie van samenvattingen van die besluiten, ter illustratie van de veelheid aan onderwerpen en instellingen waarop de klachten en initiatiefonderzoeken betrekking hadden. Dit hoofdstuk bevat samenvattingen van alle in de thematische analyse van hoofdstuk 2 genoemde besluiten. De samenvattingen van besluiten inzake klachten zijn in de eerste plaats ingedeeld naar type bevinding of resultaat, en ook naar betrokken instelling of betrokken orgaan. Aan het eind van het hoofdstuk worden samenvattingen gegeven van besluiten naar aanleiding van initiatiefonderzoeken.

Hoofdstuk 4 gaat over de betrekkingen met andere instellingen van de Europese Unie. Het hoofdstuk geeft allereerst aan hoe groot de waarde is van de constructieve werkrelaties die de Ombudsman met de diverse instellingen en organen onderhoudt; daarna volgt een opsomming van de diverse bijeenkomsten en evenementen die op dit vlak in 2005 plaatsvonden.

Hoofdstuk 5 handelt over de betrekkingen van de Europese Ombudsman met de nationale, regionale en lokale ombudsmannen in Europa en daarbuiten. De activiteiten van het Europees netwerk van ombudsmannen worden gedetailleerd beschreven, terwijl tevens de seminars, conferenties en bijeenkomsten waaraan de Ombudsman heeft deelgenomen, worden besproken.

In hoofdstuk 6 komen de communicatieactiviteiten van de Ombudsman aan bod. Dit hoofdstuk is ingedeeld in zes delen: hoogtepunten van het jaar, informatiebezoeken van de Ombudsman, conferenties en ontmoetingen waarbij de Ombudsman en zijn personeel betrokken waren, contacten met media, publicaties en online-communicatie.

Bijlage A bevat statistieken over de werkzaamheden van de Europese Ombudsman in 2005. De bijlagen B en C bevatten gegevens over respectievelijk de begroting en het personeel van de Ombudsman. Bijlage D bevat een index van de in hoofdstuk 3 opgenomen besluiten, geordend per zaaknummer, per onderwerp en per soort vermeend wanbeheer. In bijlage E wordt de procedure voor de verkiezing van de Europese Ombudsman beschreven en verslag gedaan van de herverkiezing van de heer DIAMANDOUROS in januari 2005.



SYNOPSIS

De taak van de Europese Ombudsman

Het ambt van de Europese Ombudsman werd ingesteld bij het Verdrag van Maastricht, als onderdeel van het burgerschap van de Europese Unie. De Ombudsman onderzoekt klachten over wanbeheer bij het optreden van de communautaire instellingen en organen, met uitzondering van het Hof van Justitie en het Gerecht van eerste aanleg bij de uitoefening van hun gerechtelijke taak. Met goedkeuring van het Europees Parlement heeft de Ombudsman een definitie van „wanbeheer” gegeven waarin respect voor de mensenrechten, de rechtsstaat en de beginselen van behoorlijk bestuur als vereiste is opgenomen.

De Ombudsman reageert niet alleen op klachten van burgers, bedrijven en verenigingen, maar stelt zich ook proactief op door op eigen initiatief onderzoeken in te stellen en burgers te benaderen om hen te informeren over hun rechten en over de wijze waarop zij die kunnen uitoefenen.

Klachten en onderzoeken in 2005

In 2005 ontving de Ombudsman 3 920 klachten, wat een stijging van 5 procent inhoudt ten opzichte van 2004¹. Een recordaantal van alle klachten die in 2005 bij de Ombudsman binnenkwamen – 59 procent van het totaal – werd elektronisch ingediend, ofwel per e-mail ofwel via het klachtenformulier op de website van de Ombudsman. In 3 705 gevallen was de klacht rechtstreeks door een individuele burger ingediend, terwijl 215 klachten afkomstig waren van verenigingen of bedrijven.

In meer dan 75 procent van de gevallen kon de Ombudsman de klager van dienst zijn door een onderzoek naar de zaak te starten, door deze over te dragen aan een bevoegd orgaan of door klagers mee te delen tot wie zij zich het beste konden wenden voor een snelle en effectieve oplossing van het probleem. In totaal werden in de loop van het jaar 338 nieuwe onderzoeken geopend naar aanleiding van klachten (inclusief één gecombineerd onderzoek dat betrekking had op 389 afzonderlijke klachten). De Ombudsman stelde ook vijf onderzoeken in op eigen initiatief.

In 2005 heeft de Europese Ombudsman in totaal 627 onderzoeken verricht, waarvan 284 waren overgeheveld uit 2004.

Evenals in voorgaande jaren waren de meeste klachten die tot een onderzoek leidden tegen de Europese Commissie gericht (68 procent van het totaal). Aangezien de Commissie de belangrijkste communautaire instelling is die besluiten neemt met rechtstreekse gevolgen voor de burgers, is het logisch dat zij het belangrijkste doelwit van klachten van burgers is. Er waren 73 onderzoeken die het Bureau voor personeelsselectie van de Europese Gemeenschappen (EPSO) betroffen, 58 hadden betrekking op het Europees Parlement en 14 op de Raad van de Europese Unie.

De belangrijkste typen vermeend wanbeheer waren gebrek aan transparantie, met inbegrip van weigering van informatie (188 zaken), oneerlijke behandeling of machtsmisbruik (132 zaken), discriminatie (103 zaken), procedurefouten (78 zaken), vermijdbare vertraging (73 zaken), nalatigheid (44 zaken), niet-nakoming van verplichtingen, dat wil zeggen een verzuim door de Europese Commissie in de vervulling van haar rol als „hoedster van het Verdrag” jegens de lidstaten (37 zaken), en juridische dwaling (29 zaken).

In totaal 3 269 individuele verzoeken werden per e-mail ontvangen, vergeleken met ongeveer 3 200 in 2004 en 2 000 in 2003.

Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

In 2005 sloot de Ombudsman 312 zaken af. In 302 gevallen ging het om onderzoeken naar aanleiding van klachten en tien waren initiatiefonderzoeken. De bevindingen waren als volgt:

¹ Er zij op gewezen dat 335 van deze klachten hetzelfde onderwerp betroffen en behandeld zijn binnen één gecombineerd onderzoek (zie de samenvatting van zaak 3452/2004/JMA en andere in de paragraaf „Geen wanbeheer”).

Geen wanbeheer

In 114 zaken bracht het onderzoek van de Ombudsman geen wanbeheer aan het licht. Zo'n bevinding is niet altijd negatief voor de klager, aangezien hij er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling of het betrokken orgaan volledige uitleg over haar/zijn optreden geeft of verontschuldigen aanbiedt. Enkele voorbeelden:

- De Europese Commissie legde uit wat de redenering was achter haar besluit geen onderzoek in te stellen tegen de Spaanse autoriteiten in verband met vermeende discriminatie op grond van seksuele geaardheid. De specifieke problemen waarmee de klagers – een Spaans burger en een Argentijns burger – geconfronteerd werden, vielen buiten de werkingssfeer van het Gemeenschapsrecht, aldus de Commissie. Overeenkomstig het advies van de Commissie op nationaal niveau verhaal te zoeken, dienden de klagers een klacht in bij de Spaanse ombudsman. (1687/2003/JMA)
- Na een klacht van de European Citizen Action Service (ECAS) kwam de Ombudsman tot de conclusie dat de minimumnormen die de Commissie hanteerde voor het raadplegen van belanghebbende partijen over de toekomst van de structuurfondsen voldoende duidelijk waren en dat de Commissie zich in het geval in kwestie aan deze normen had gehouden. Hij sloot echter niet uit dat de minimumnormen duidelijker konden worden geformuleerd of dat in sommige gevallen een meer sectoroverschrijdende en holistische benadering van raadpleging op haar plaats zou kunnen zijn, en hij wees ECAS op de mogelijkheid voorstellen van dergelijke aard in te dienen bij de Commissie. (948/2004/OV)
- Het onderzoek van de Ombudsman naar het gratis uitlenen van boeken uit openbare bibliotheken droeg bij aan het verhelderen van enerzijds de redenen waarom de Commissie besloten had een inbreukprocedure tegen Spanje in te leiden en anderzijds de mogelijkheden om de desbetreffende communautaire richtlijn correct ten uitvoer te leggen zonder dat daardoor het gratis uitlenen van boeken in gevaar zou komen. De Ombudsman handelde op basis van 389 klachten waarin beweerd werd dat het besluit van de Commissie om deze zaak tegen Spanje door te zetten een bedreiging vormde voor het bestaan van openbare bibliotheken als publieke basisdiensten en dat het in strijd was met het fundamentele recht van burgers op toegang tot cultuur. Het onderzoek werd afgesloten toen de Ombudsman werd meegedeeld dat de Commissie de zaak had voorgelegd aan het Europees Hof van Justitie. (3452/2004/JMA e.a.)

Ook wanneer de Ombudsman geen wanbeheer vaststelt, kan hij aangeven hoe de instelling of het orgaan de kwaliteit van haar/zijn bestuur in de toekomst kan verbeteren. In dergelijke gevallen maakt de Ombudsman een aanvullende opmerking; dit gebeurde bijvoorbeeld in onderstaande zaken:

- De Ombudsman adviseerde de Commissie haar interne voorschriften te herzien wat betreft verslagen van telefoongesprekken in het kader van openbare aanbestedingen. Dit advies vloede voort uit het onderzoek van de Ombudsman naar de correctheid van een telefoongesprek dat had plaatsgevonden tussen de diensten van de Commissie en de concurrent van de klager. De Ombudsman vond geen bewijs dat hier sprake was van ongepastheid, maar merkte op dat de Commissie de zorgen van de klager gemakkelijker had kunnen wegnemen als zij in staat was geweest een geschreven verslag van het telefoongesprek in kwestie over te leggen. (1808/2004/JMA)
- Na een onderzoek naar klachten dat de Commissie en de Raad er niet voor zorgden dat er in de nabije omgeving van hun belangrijkste gebouwen in Brussel een voldoende aantal parkeerplaatsen beschikbaar was voor personen met een handicap, gaf de Ombudsman uiting aan zijn voldoening over het feit dat de instellingen de Belgische autoriteiten verzocht hadden te zorgen voor aanvullende parkeerplaatsen en verzocht hij hun hem op de hoogte te houden van de afloop. Hij deed daarnaast een beroep op de Raad het beleid te herzien op grond waarvan personen met een handicap uit veiligheidsoverwegingen slechts in beperkte mate toegang



hadden tot de eigen parkeerplaatsen van de Raad. De Ombudsman stelde in dit verband voor het voorbeeld van de Commissie te volgen. (2415/2003/JMA and 237/2004/JMA)

- De Ombudsman verklaarde dat de Commissie haar procedures voor het afhandelen van klachten over het aanwenden van EU-steun zou kunnen verduidelijken teneinde de efficiëntie en de transparantie van haar betrekkingen met burgers te verbeteren. Aanleiding voor dit advies was het onderzoek van de Ombudsman naar de wijze waarop de Commissie een klacht had afgehandeld over de verlaging van een subsidie door de autoriteiten van de regio Madrid. Gevolg van het onderzoek was dat de Commissie toestemde de klager informatie te verschaffen, waarbij zij erkende dat zij de klager te laat op de hoogte had gesteld van de afhandeling van zijn zaak en haar verontschuldigingen daarvoor aanbood. (274/2004/JMA)
- Het Bureau voor personeelsselectie van de Europese Gemeenschappen (EPSO) stemde ermee in, voortaan in toelichtingen op aankondigingen van vergelijkende onderzoeken de informatie op te nemen dat (i) een uitnodiging tot het deelnemen aan de selectieproeven niet betekent dat volledig is nagegaan of de kandidaat geschikt is en (ii) de schriftelijke proeven van kandidaten die vervolgens ongeschikt worden bevonden, niet van een waarderingscijfer zullen worden voorzien. Dit besluit volgde op een aanvullende opmerking van de Ombudsman in het licht van een door hem onderzochte klacht van een Hongaarse burger die zich had ingeschreven voor een algemeen vergelijkend onderzoek voor adjunct-vertalers. De Ombudsman was van mening dat het toevoegen van deze informatie misverstanden zou kunnen helpen voorkomen en de betrekkingen met kandidaten ten goede zou komen. (839/2004/MHZ)

Door de instelling geregelde zaken en minnelijke schikkingen

Waar mogelijk tracht de Ombudsman een positief resultaat te bereiken waarmee zowel de klager als de aangeklaagde instelling tevreden kan zijn. De samenwerking van de communautaire instellingen en organen is essentieel om tot positieve uitkomsten te komen die bijdragen tot een verbetering van de betrekkingen tussen de instellingen en de burgers en die dure en tijdrovende gerechtelijke procedures kunnen voorkomen.

In 2005 werden 89 zaken na indiening van een klacht bij de Ombudsman door de instelling of het orgaan zelf geschikt. Het betrof onder meer de volgende zaken:

- De Commissie schikte een zaak die de achterstallige betaling aan een Duitse wetenschapsjournalist betrof, legde uit wat de redenen voor de vertraging waren en ging ermee akkoord rente te betalen. Zij bevestigde dat zij inmiddels maatregelen had getroffen om de betaling van deskundigen te versnellen. De klager meldde vervolgens dat hij voor zijn meest recente opdracht binnen slechts dertig dagen betaald was. (1266/2005/MF)
- De Raad assisteerde de Ombudsman bij het schikken van een zaak aangaande de beëindiging van het contract van een civiele IT-deskundige in de politiemissie van de Europese Unie (EUPM) in Sarajevo. Het resultaat was dat de EUPM ermee instemde de klager het salaris te betalen waarop hij recht had gehad als zijn contract na de normale termijn was beëindigd. Ten aanzien van de eis van de klager dat de Raad alles wat over hem beweerd was ongegrond zou verklaren, stelde de Ombudsman dat de klager de bevindingen van de Ombudsman in zijn eerdere zaak als een zuivering van zijn naam mocht beschouwen, aangezien de Ombudsman in die zaak had bevestigd dat het recht van de klager op wederhoor niet was geëerbiedigd. (471/2004/OV)
- De Commissie gaf twee brieven vrij die zij in het kader van een inbreukprocedure naar de Britse autoriteiten had gestuurd, evenals het antwoord van het Verenigd Koninkrijk, en zij verontschuldigde zich voor de onnodige vertraging in haar afhandeling van het verzoek om deze documenten. Na verder onderzoek stemde de Commissie er tevens mee in de klagers toegang te verschaffen tot drie cd-rom's met de informatie die de Britse autoriteiten de Commissie hadden doen toekomen om hun zaak te onderbouwen. De inbreukprocedure betrof het vermeende verzuim van de Britse autoriteiten de communautaire wetgeving na te leven in verband met een grote vuilstortplaats in de buurt van de huizen van de klagers. (3381/2004/TN)

Indien de Ombudsman wanbeheer vaststelt, streeft hij er altijd naar een minnelijke schikking tot stand te brengen. In sommige gevallen kan een minnelijke schikking tot stand komen doordat de betrokken instelling of het betrokken orgaan de klager een schadeloosstelling aanbiedt. Een dergelijk aanbod wordt altijd ex gratia gedaan, dat wil zeggen zonder dat werkelijke aansprakelijkheid wordt erkend en zonder dat er een precedent wordt geschapen.

In 2005 werden 22 minnelijke schikkingen voorgesteld. Zeven zaken werden in 2005 afgesloten na totstandkoming van een minnelijke schikking (met inbegrip van een zaak waarin het voorstel reeds in 2004 was gedaan). Eind 2005 waren achttien voorstellen voor minnelijke schikkingen nog in behandeling, inclusief twee zaken waarin de Ombudsman de Commissie verzocht haar eerdere verwerping van in 2004 gedane voorstellen nog eens onder de loep te nemen. Hier volgen enige voorbeelden van in 2005 bereikte minnelijke schikkingen:

- De Commissie stemde ermee in een klager wiens zaak niet naar behoren en tijdig was afgehandeld ter compensatie 596 EUR te betalen. De Commissie erkende dat de klager ten gevolge van diverse misverstanden en administratieve fouten niet op tijd was betaald. Zij voegde hieraan toe dat een aantal aspecten waarop de Ombudsman gewezen had, alsmede de uitzonderlijke omstandigheden van de zaak haar ertoe hadden gebracht een som van 596 EUR voor te stellen als compensatie aan de klager. Deze som kwam overeen met de gekweekte rente over het uitstaande bedrag. (1772/2004/GG)
- Naar aanleiding van het onderzoek van de Ombudsman naar de informatiecampagne over de Europese verkiezingen van juni 2004 die het Europees Parlement in Finland voerde, beloofde het Parlement dat zijn informatiebureau in Helsinki er zorg voor zou dragen in de toekomst meer aandacht te besteden aan de taalkeuze. De Zweedse gemeenschap van Finland had zich beklagd dat posters die onderdeel vormden van de informatiecampagne uitsluitend in het Fins waren gesteld. Het Parlement erkende zowel de tekortkomingen van de campagne als het feit dat het voor de status van het Zweeds als een officiële taal van de EU of voor de status ervan krachtens de Finse grondwet niet van belang is hoe groot het Zweedssprekende deel van de Finse bevolking is. (1737/2004/TN)
- De Commissie stemde ermee in een Portugese vrouw in een geest van verzoening 1 000 EUR te betalen, na te hebben toegegeven dat zij adequate maatregelen had kunnen treffen om de vrouw dat zij niet met haar werkzaamheden kon beginnen voordat zij daadwerkelijk haar betrekking had aanvaard. Klaagster beweerde dat de Commissie oneerlijk had gehandeld, omdat deze pas nadat zij haar werkzaamheden had aangevangen, het besluit had genomen dat zij niet als telefoniste mocht werken. Zij vocht tevens de regels aan waarop de Commissie zich beriep en op grond waarvan deze vond dat klaagster niet in aanmerking zou komen voor de functie van telefoniste. De Commissie was het niet met de Ombudsman eens dat er mogelijk sprake was van wanbeheer van haar kant wat betreft het toepassen van de regels in kwestie op het geval van klaagster. (1336/2003/IP)

Kritische opmerkingen, ontwerpaanbevelingen en speciale verslagen

Als geen minnelijke schikking kan worden bereikt, kan de Ombudsman de zaak sluiten met een kritische opmerking of een ontwerpaanbeveling doen.

Een kritische opmerking wordt doorgaans gemaakt, indien de betrokken instelling niet meer in staat is het wanbeheer ongedaan te maken, het wanbeheer geen algemene implicaties blijkt te hebben en er geen verdere stappen van de Ombudsman nodig lijken te zijn. Een kritische opmerking bevestigt jegens de klager dat zijn of haar klacht gerechtvaardigd is, en wijst de betrokken instelling of het betrokken orgaan op haar/zijn fouten, om wanbeheer in de toekomst te helpen voorkomen. In 2005 maakte de Ombudsman 29 kritische opmerkingen, bijvoorbeeld:

- De Ombudsman hekelde de Raad omdat deze een verzoek om toegang van het publiek tot documenten niet naar behoren en zorgvuldig had afgehandeld. Deze kritische opmerking was het resultaat van een onderzoek waaruit was gebleken dat er, in tegenstelling tot wat de Raad de klager aanvankelijk had meegedeeld over het aantal relevante documenten, in feite nog veel



meer documenten bestonden. Naar aanleiding van het onderzoek van de Ombudsman werd de klager toegang verschaft tot de overige documenten. Aangezien de Raad op dit gebied nieuwe interne regels had ingevoerd, verklaarde de Ombudsman ervan uit te gaan dat de problemen die in de onderhavige zaak waren vastgesteld zich in de toekomst niet meer zouden voordoen. (1875/2005/GG)

- De Ombudsman bekritiseerde de Commissie in een zaak waarin sprake was van achterstallige betaling aan een klein Duits bedrijf dat een onderaannemer was in het Galilei-project. Dit onderzoek bracht een meer algemeen probleem aan het licht, namelijk dat de hoofdaannemer binnen het betreffende contractuele kader niet verplicht was rente te vorderen namens onderaannemers, noch daartoe werd aangemoedigd, wanneer de Commissie verzuimde op tijd te betalen. De Ombudsman stelde de Commissie daarom voor haar standaardcontracten zodanig aan te passen dat in dergelijke gevallen automatisch rente zou worden betaald. De Commissie zegde toe ernaar te zullen streven in toekomstige standaardcontracten rekening te houden met de belangen van kleine en middelgrote ondernemingen, voorzover dit niet in strijd was met de financiële belangen van de Gemeenschap en de vigerende wetgeving. (530/2004/GG)
- De Ombudsman had kritiek op OLAF wegens de wijze waarop het bureau was omgegaan met informatie die het van een Duitse ambtenaar had gekregen over vermeende onrechtmatigheden binnen een communautair orgaan. De klager beweerde dat OLAF hem onvoldoende had geïnformeerd over de periode die redelijkerwijs noodzakelijk kon worden geacht voor het onderzoek naar aanleiding van zijn klacht. Volgens de Ombudsman is het regel dat OLAF de klokkenluider had moeten meedelen binnen welk tijdsbestek het verwachtte zijn onderzoek af te ronden. (140/2004/PB)

Het is belangrijk dat de instellingen en organen gevolg geven aan kritische opmerkingen van de Ombudsman en maatregelen nemen om nog bestaande problemen op te lossen en wanbeheer voor de toekomst te voorkomen. In 2005 informeerde de Commissie de Ombudsman omtrent het door haar gegeven gevolg aan achttien kritische opmerkingen, zoals:

- Een zaak waarin de Ombudsman de Commissie bekritiseerde omdat deze had verzuimd een bevredigende verklaring te geven voor de duur van een onderzoek, dat iets minder dan drie jaar in beslag had genomen. De Commissie, die had verwezen naar algemene factoren die tot vertraging kunnen leiden, zoals een zware werkdruk, liet de Ombudsman weten dat zij zou proberen een meer nauwkeurige verklaring te geven als zich in de toekomst een vergelijkbaar geval voordeed. (2229/2003/MHZ)
- Een zaak waarin de Ombudsman de vertegenwoordiging van de Commissie in Kopenhagen berispte vanwege haar reactie op het verzoek van een klager om informatie over de verwerking van gegevens die betrekking op hem hadden. De Commissie verklaarde het te betreuren dat haar vertegenwoordiging de communautaire regels aangaande gegevensbescherming had overtreden en zei dat zij de vertegenwoordiging in herinnering zou brengen dat de voorschriften betreffende gegevensbescherming te allen tijde geëerbiedigd dienen te worden. (224/2004/PB)

Indien het wanbeheer een bijzonder ernstig karakter heeft of algemene implicaties heeft, of indien de betrokken instelling nog in staat is het geval van wanbeheer ongedaan te maken, doet de Ombudsman gewoonlijk een ontwerpaanbeveling. De betrokken instelling of het betrokken orgaan dient de Ombudsman binnen een termijn van drie maanden een omstandig advies te doen toekomen.

In 2005 werden twintig ontwerpaanbevelingen opgesteld. Daarnaast leidden acht ontwerpaanbevelingen uit 2004 tot besluiten in 2005. Negen zaken werden in de loop van het jaar gesloten nadat een ontwerpaanbeveling door de instelling was aanvaard. Drie zaken leidden tot een speciaal verslag aan het Europees Parlement. Zes zaken werden om andere redenen gesloten. Eind 2005 waren elf ontwerpaanbevelingen nog in behandeling, inclusief een ontwerpaanbeveling uit 2004. Onder andere de volgende ontwerpaanbevelingen werden in 2005 aanvaard:



- De Commissie ging ermee akkoord een Franse journalist een schadevergoeding van 56 000 EUR te betalen. Dit was de grootste schadevergoeding die ooit naar aanleiding van een klacht aan de Ombudsman was uitgekeerd. Aanleiding was het oordeel van de Ombudsman dat de Commissie niet aan de redelijke verwachtingen van de klager had voldaan. De Commissie had haar financiële bijdrage aan het project van de klager ingetrokken. (2111/2002/MF)
- Na een klacht over de regels voor het stageprogramma van de Commissie, schrapte deze de leeftijdsgrens van 30 jaar, die een van de selectiecriteria van dit programma was. De Ombudsman merkte op dat verscheidene andere communautaire instellingen en organen eveneens een leeftijdsgrens hanteren voor hun stageprogramma's. Hij kondigde daarom aan een initiatiefonderzoek naar deze programma's te zullen instellen. (2107/2002/(BB)PB)
- De Commissie stemde toe in de openbaarmaking van een brief die de Portugese minister van Financiën haar gezonden had in verband met de buitensporigtekortprocedure tegen Portugal. De Commissie had geweigerd een lid van het Europees Parlement inzage in de brief te verlenen omdat openbaarmaking van de brief afbreuk zou kunnen doen aan de bescherming van het algemeen belang van Portugal wat betreft zijn financieel, monetair of economisch beleid. De Ombudsman nam contact op met de Portugese autoriteiten, die hem meedeelden dat de brief geen elementen bevatte die het financieel-economisch beleid van Portugal, in de huidige begrotingssituatie, zouden kunnen schaden. (116/2005/MHZ)

Indien een communautaire instelling of instantie niet afdoende reageert op een ontwerpaanbeveling, kan de Ombudsman een speciaal verslag aan het Europees Parlement zenden. Dit is het laatste wapen van de Ombudsman en vormt de laatste directe stap die de Ombudsman kan doen in zijn behandeling van een zaak, omdat de goedkeuring van een resolutie en de uitoefening van de bevoegdheden van het Parlement voorwerp zijn van een politieke beoordeling door het Parlement. In 2005 werden drie speciale verslagen opgesteld:

- De Ombudsman heeft een speciaal verslag ingediend bij het Parlement nadat de Raad geweigerd had in het openbaar te vergaderen wanneer hij optreedt in zijn wetgevende hoedanigheid, zonder daarvoor een gegronde reden aan te voeren. Het onderzoek van de Ombudsman naar deze kwestie vloeide voort uit een klacht van de heer Elmar BROK, een Duits lid van het Europees Parlement, en een vertegenwoordiger van de jongerenafdeling van de CDU (Christlich Demokratische Union). In deze klacht beweerden zij dat het reglement van orde van de Raad niet overeenstemde met het Verdrag betreffende de Europese Unie, volgens welke de Raad en de andere communautaire instellingen en organen besluiten in een zo groot mogelijke openheid dienen te nemen. De Ombudsman adviseerde de Raad zijn weigering ertoe te besluiten om in het openbaar te vergaderen wanneer hij optreedt in zijn hoedanigheid van wetgever, te herzien. (2395/2003/GG)
- De Ombudsman stuurde een speciaal verslag naar het Europees Parlement over verklaringen die het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF) had afgelegd in het kader van een onderzoek van de Ombudsman. Het onderzoek betrof beschuldigingen van omkoperij die OLAF had geuit en waarvan verwacht kon worden dat zij zouden worden opgevat als beschuldigingen aan het adres van een bepaalde journalist. De journalist diende vervolgens opnieuw een klacht in bij de Ombudsman, waarin hij beweerde dat de kans groot was dat de informatie die OLAF tijdens dat onderzoek had verstrekt „de Europese Ombudsman zou misleiden en het onderzoek zou beïnvloeden“. In zijn speciaal verslag deed de Ombudsman de aanbeveling dat OLAF zou erkennen onjuiste en misleidende verklaringen te hebben opgenomen in de stukken die het Bureau tijdens het onderzoek aan de Ombudsman had voorgelegd. De Ombudsman was van mening dat in deze zaak een belangrijke principekwestie werd opgeworpen die van invloed was op het vertrouwen van burgers in de instellingen en organen van de EU. (2485/2004/GG)
- De Ombudsman zond een speciaal verslag naar het Europees Parlement nadat hij tot de slotsom was gekomen dat er sprake was van niet te rechtvaardigen discriminatie in de afwijkende financiële behandeling van EU-personeelsleden die kinderen met speciale onderwijsbehoeften hebben. Hij



had een ontwerpaanbeveling opgesteld waarin hij bepleitte dat de Commissie de noodzakelijke stappen zou ondernemen opdat ouders van kinderen met speciale onderwijsbehoeften die van Europese Scholen uitgesloten zijn vanwege de ernst van hun handicap, niet hoefden in te staan voor de onderwijskosten van hun kinderen. De Commissie verklaarde zich in haar antwoord weliswaar in principe bereid het huidige beleid te herzien, afhankelijk van budgettaire beperkingen die in het begrotingsproces konden worden weggenomen, maar de Ombudsman concludeerde dat dit geen onvoorwaardelijke aanvaarding van de ontwerpaanbeveling inhield. (1391/2002/JMA e.a.)

Initiatiefonderzoeken

De Ombudsman maakt in twee soorten gevallen gebruik van zijn initiatiefbevoegdheid. Allereerst kan hij deze bevoegdheid gebruiken om onderzoek te doen naar een mogelijk geval van wanbeheer wanneer een klacht is ingediend door een onbevoegde persoon (d.w.z. wanneer de klager geen burger of ingezetene van de Unie is en evenmin een rechtspersoon met een statutaire zetel in een lidstaat). In 2005 werden drie van dergelijke initiatiefonderzoeken geopend. De Ombudsman kan zijn initiatiefbevoegdheid ook gebruiken om kennelijk stelselmatig optredende problemen binnen de instellingen aan te pakken. In 2005 heeft hij dit tweemaal gedaan, onder meer in het volgende geval:

- De Ombudsman stelde een initiatiefonderzoek in naar het verlenen van toegang aan kandidaten tot de door jury's vastgestelde beoordelingscriteria. Hieraan gingen drie zaken vooraf die hij in 2005 had behandeld en die betrekking hadden op de informatie die kandidaten in aanwervingen via vergelijkende onderzoeken ter beschikking stond. In zijn antwoorden in deze zaken gaf EPSO uitvoerige aanvullende informatie die de betrokken klagers zou helpen te begrijpen waarop hun cijfers gebaseerd waren. Aangezien er belangrijke feitelijke en juridische vragen van meer algemene aard werden opgeworpen door deze zaken, besloot de Ombudsman een initiatiefonderzoek te openen. (OI/5/2005/PB)

Nadere analyse

In het laatste gedeelte van hoofdstuk 2 van het jaarverslag worden deze en andere zaken behandeld vanuit de volgende thematische gezichtspunten: toegang tot documenten en gegevensbescherming, de Commissie als „hoedster van het Verdrag”, aanbestedingen, contracten en subsidies, en aanwervings- en personeelsaangelegenheden.

Hoofdstuk 3 van het verslag bevat samenvattingen van 65 van de in totaal 312 besluiten waarmee in 2005 zaken werden gesloten. Deze samenvattingen weerspiegelen de diversiteit van onderwerpen en instellingen waarop de onderzoeken van de Ombudsman en de verschillende soorten bevindingen betrekking hadden.

De besluiten waarbij zaken worden gesloten, worden doorgaans gepubliceerd op de website van de Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>), in het Engels en in de taal van de klager indien dat een andere taal is.

Betrekkingen met de instellingen en organen van de Europese Unie

Constructieve werkrelaties met de instellingen en organen van de Europese Unie zijn voor de Ombudsman onontbeerlijk om positieve resultaten voor de burgers te kunnen bereiken. Deze samenwerking heeft de vorm van regelmatige bijeenkomsten en gezamenlijke activiteiten, tijdens welke de Ombudsman en zijn gesprekspartners meer inzicht krijgen in elkaars werk, in kaart brengen hoe de rechten van de burgers het best kunnen worden verdedigd en bevorderd, en hoe terreinen voor toekomstige samenwerking kunnen worden geïdentificeerd.

De Ombudsman greep de viering van het tienjarig bestaan van de instelling aan om de constructieve verhoudingen die gedurende het eerste decennium waren gecreëerd verder uit te bouwen. Op 17 november 2005 bood hij een officieel diner aan aan de voorzitters, presidenten en secretarissen-generaal van de EU-instellingen, alsmede de hoofden van de organen en agentschappen van de Unie. Meer dan 45 personen namen deel aan het diner en zij vertegenwoordigden de EU-instellingen,



organen en agentschappen uit de hele Unie. De Ombudsman wilde daar zijn vastbeslotenheid tonen om in de komende jaren samen met alle EU-instellingen, organen en agentschappen te werken aan een verbetering van de kwaliteit van het bestuur van de EU. Gezien het feit dat circa 70 procent van de onderzoeken die door de Ombudsman worden uitgevoerd betrekking heeft op de Commissie, werd de voorzitter van de Commissie, de heer José Manuel BARROSO, uitgenodigd de thematoespraak te houden. De Commissievoorzitter schetste de voordelen van de nieuwe interne procedure die de Commissie had aangenomen voor het reageren op de onderzoeken van de Ombudsman. De Ombudsman maakte van de gelegenheid gebruik om niet alleen zijn rol van extern controlemechanisme te beschrijven, maar ook te wijzen op zijn rol als waardevolle hulpbron voor bestuursorganen door de aandacht te vestigen op gebieden waar verbetering mogelijk is. Dit helpt hen hun functioneren te verbeteren.

De Ombudsman herhaalde deze boodschap tijdens diverse andere bijeenkomsten die hij in 2005 hield met leden van de instellingen en organen en hun ambtenaren. Zo hield de Ombudsman presentaties van zijn werk waarbij hij richtsnoeren gaf voor de wijze waarop men het best kon reageren op klachten en men procedures kon verbeteren. Vermeldenswaard in dit verband is met name de bijeenkomst met de leden van de Commissie op 25 mei. Voorts werd tijdens de bijeenkomsten in 2005 gekeken naar initiatieven om de interinstitutionele samenwerking te verbeteren en informatie en beste praktijken uit te wisselen met belangrijke gesprekspartners. Tijdens andere gelegenheden werd gediscussieerd over de prioriteiten van de Ombudsman en de middelen die noodzakelijk waren om deze prioriteiten te verwezenlijken, waarbij de begroting van de instelling voor 2006 bijzondere aandacht kreeg.

De Ombudsman brengt jaarlijks verslag uit aan het Europees Parlement en houdt de parlementsleden van zijn werkzaamheden op de hoogte door hun het hele jaar door exemplaren van zijn publicaties toe te zenden. In 2005 werden negen publicaties aan de leden van het EP aangeboden. Daarnaast bestaat er een vruchtbare werkrelatie tussen de Ombudsman en de commissie Verzoekschriften van het Parlement, inclusief waar nodig de wederzijdse overdracht van zaken, om de Europese burgers op een zo doeltreffend mogelijke manier ten dienste te staan. Ook informeert de Ombudsman klagers die een wijziging in het Europese recht of beleid wensen, over de mogelijkheid een verzoekschrift aan het Parlement te richten. De betrekkingen tussen de Ombudsman en de commissie Verzoekschriften verbeterden in 2005 sterk en in het verslag-MAVROMMATIS over de werkzaamheden van de Ombudsman in 2004 werd het belang van deze constructieve werkverhouding nog eens onderstreept. Tijdens een vergadering van de commissie Verzoekschriften op 12 oktober 2005 beloofde de Ombudsman, conform artikel 195, lid 3, van het Reglement van het Europees Parlement, telkens wanneer hij een speciaal verslag bij het Parlement indient op eigen initiatief voor de commissie te zullen verschijnen.

Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen

De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's op nationaal, regionaal en lokaal niveau om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers snel en doeltreffend worden behandeld. Deze samenwerking is eveneens essentieel teneinde op de hoogte te blijven van belangrijke ontwikkelingen in de wereld van de ombudsmannen, informatie uit te wisselen over het recht van de Europese Unie en beste praktijken te delen. Deze samenwerking geschiedt voor het merendeel onder auspiciën van het Europees netwerk van ombudsmannen, wat niet wegneemt dat de Europese Ombudsman evengoed deelneemt aan conferenties, seminars en bijeenkomsten buiten het netwerk.

Het Europees netwerk van ombudsmannen

Het Europees netwerk van ombudsmannen, dat zich gestaag heeft ontwikkeld tot een krachtig samenwerkingsinstrument, is voor de Europese Ombudsman van bijzonder groot belang. Het netwerk bestaat momenteel uit bijna 90 bureaus in 30 landen en is binnen de Unie actief op nationaal en regionaal niveau, en in de kandidaat-lidstaten, Noorwegen en IJsland op nationaal niveau. Er bestaat een doeltreffend mechanisme voor samenwerking inzake de afhandeling van zaken. Dit is met name van belang omdat tal van klagers zich tot de Europese Ombudsman wenden als zij problemen ondervinden met een nationale, regionale of lokale overheidsinstantie. In veel gevallen kan een ombudsman in het betrokken land zorgen voor een effectieve remedie. De Europese Ombudsman



draagt deze zaken waar mogelijk rechtstreeks over aan nationale en regionale ombudsmannen of geeft de klager een passend advies. In 2005 adviseerde de Ombudsman 945 klagers om zich tot een nationale of regionale ombudsman te wenden en droeg hij 91 klachten rechtstreeks over aan de bevoegde ombudsman. De ombudsmannen van het netwerk kunnen ook een nuttige bijdrage leveren aan de voorlichting van burgers over hun rechten uit hoofde van de EU-wetgeving en over de manier waarop zij die rechten kunnen uitoefenen en verdedigen.

Naast de normale, informele informatie-uitwisselingen via het netwerk kunnen nationale of regionale ombudsmannen via een speciale procedure vragen om schriftelijke beantwoording van informatieverzoeken over EU-wetgeving en de interpretatie daarvan, inclusief verzoeken die voortvloeien uit hun behandeling van specifieke zaken. De Ombudsman geeft rechtstreeks antwoord of stuurt het verzoek, indien nodig, ter beantwoording door naar een andere instelling of een ander orgaan van de EU. In 2005 ontving de Ombudsman vier verzoeken (twee van nationale en twee van regionale ombudsmannen) en sloot hij de behandeling van drie verzoeken af (met inbegrip van twee verzoeken waarvan de behandeling in 2004 was begonnen).

Het netwerk is evenzeer actief op het gebied van uitwisseling van ervaringen en beste praktijken. Dit gebeurt via seminars en bijeenkomsten, een periodieke nieuwsbrief, een elektronisch discussieforum en een dagelijkse elektronische nieuwsdienst.

Seminars van nationale ombudsmannen worden om de twee jaar gehouden, gezamenlijk georganiseerd door de Europese Ombudsman en een nationale collega. Het vijfde seminar, dat georganiseerd werd door de Nederlandse nationale ombudsman, de heer Roel FERNHOUT, en de Europese Ombudsman, werd van 11 tot en met 13 september 2005 gehouden in Den Haag. Op het programma stond onder meer een galadiner ter gelegenheid van het tienjarig jubileum van de instelling van de Europese Ombudsman, wat de heer DIAMANDOUROS een mogelijkheid bood zijn collega's te danken voor hun onschatbare steun gedurende de eerste tien jaar van het bestaan van de instelling.

Dit was het eerste seminar waaraan ombudsmannen uit de kandidaat-lidstaten deelnamen en tevens het eerste seminar na de grootste uitbreiding in de geschiedenis van de Unie. Alle 25 EU-lidstaten waren tijdens de bijeenkomst vertegenwoordigd, evenals Kroatië, Roemenië, IJsland en Noorwegen. Het thema van het seminar, „de rol van ombudsdiensten en soortgelijke organen bij de tenuitvoerlegging van het recht van de EU”, werd als zeer relevant beschouwd voor ombudsmannen in de uitgebreide Unie. Als toezichhoudende organen spelen ombudsmannen immers een cruciale rol bij het waarborgen dat EU-wetgeving volledig en juist in de lidstaten ten uitvoer wordt gelegd. De discussie in Den Haag draaide vooral om de vraag hoe ombudsmannen het beste kunnen samenwerken om hun taak naar behoren te vervullen. Er werden belangrijke conclusies getrokken omtrent de samenwerking tussen de leden van het netwerk, en tijdens het volgende seminar van nationale ombudsmannen, in 2007 in Straatsburg, zal bekeken worden welke vooruitgang er ten aanzien van deze initiatieven is geboekt.

Ook in 2005 bleek de *European Ombudsmen - Newsletter* weer een uiterst waardevol instrument voor de uitwisseling van informatie over het EU-recht en over beste praktijken. In de in april en oktober verschenen uitgaven werden onderwerpen behandeld als het op te richten Bureau voor de Grondrechten van de EU, toegang tot documenten en gegevensbescherming, discriminatie en belemmeringen van het vrij verkeer, problemen rond gevangenen in een aantal lidstaten, gezondheidszorg en problemen waarmee immigranten te maken hebben. Het elektronisch forum van de Ombudsman voor discussie en documenten werd in de loop van het jaar verder uitgebouwd, zodat bureaus informatie konden uitwisselen door vragen en antwoorden te plaatsen. Diverse belangrijke discussies werden gestart over kwesties uiteenlopend van het gratis uitlenen van boeken door openbare bibliotheken tot het publiceren van besluiten van ombudsmannen op internet. De elektronische nieuwsdienst van de Ombudsman – *Ombudsman Daily News* – verscheen iedere werkdag, met artikelen, persberichten en aankondigingen van bureaus uit alle landen waar het netwerk actief is.

De informatiebezoeken van de Ombudsman aan ombudsmannen in de lidstaten en kandidaat-lidstaten blijken ook uitermate doeltreffend voor de ontwikkeling van het netwerk. Zij vormen tevens



een uitstekende manier om het scala aan communicatiemiddelen die het netwerk ter beschikking stelt, onder de aandacht te brengen.

Bijeenkomsten

De inspanningen van de Europese Ombudsman om met zijn collega-ombudsmannen samen te werken, beperkten zich ook dit jaar niet tot de activiteiten van het Europees netwerk van ombudsmannen. Met de bedoeling een degelijke invulling van het ambt van ombudsman te bevorderen, interinstitutionele betrekkingen te bespreken en beste praktijken uit te wisselen, woonde hij een aantal bijeenkomsten bij die waren georganiseerd door nationale en regionale ombudsmannen, en overlegde hij met diverse ombudsmannen en vertegenwoordigers van ombudsdiensten uit de EU en daarbuiten.

Communicatieactiviteiten

De Ombudsman, die zich voortdurend beijvert om burgers bewust te maken van hun recht een klacht in te dienen, nam de gelegenheid van het tienjarig jubileum van het instituut te baat om een serie bijeenkomsten te organiseren met het doel de bekendheid met zijn rol te vergroten. Op 28 oktober organiseerde het *Institut des hautes études européennes* van de Robert Schuman Universiteit van Straatsburg een colloquium onder de titel *Le Médiateur européen: bilan et perspectives* („De Europese Ombudsman – stand van zaken en vooruitzichten”). Meer dan 80 academici, studenten, juristen, EU-functionarissen en andere deelnemers woonden de bijeenkomst bij, die werd geopend door mevrouw Fabienne KELLER, senator en burgemeester van Straatsburg. Op 6 december hield de Ombudsman twee bijeenkomsten in Brussel met het thema „De Europese Ombudsman: 10 jaar, 20 000 klachten – te veel? Te weinig?” De bijeenkomsten, die waren georganiseerd in samenwerking met het European Journalism Centre, bestonden uit een seminar voor de pers en een voor ieder toegankelijke workshop die gericht was op de media, NGO's, belangengroepen, regionale en lokale vertegenwoordigingen en burgers die geïnteresseerd zijn in het werk van de Ombudsman. De discussies tijdens deze bijeenkomsten leverden de Ombudsman belangrijke stof tot nadenken op, nu het instituut zijn tweede decennium ingaat.

Met een bezoek aan het Verenigd Koninkrijk in november zette de Ombudsman zijn informatiebezoeken aan de lidstaten in 2005 voort. Tijdens dit bezoek sprak de Ombudsman met burgers, potentiële klagers, bestuurders, leden van de rechterlijke macht en vooraanstaande politici. Dit bezoek bleek een uitstekend middel om burgers meer bewust te maken van hun rechten en om het werk van de Ombudsman meer te profileren bij sleutelfiguren binnen het justitiële apparaat en de wetgevende en de uitvoerende macht. Daarnaast werd de waardevolle samenwerking tussen de Ombudsman en zijn collega's in het Verenigd Koninkrijk door het bezoek verrijkt.

De Ombudsman en zijn medewerkers spanden zich ook in 2005 weer in om het werk van de instelling voor het voetlicht te brengen tijdens conferenties, seminars en bijeenkomsten; in de loop van het jaar vonden er ongeveer 120 van zulke presentaties plaats. Deze bijeenkomsten hebben geholpen de bekendheid van het werk van de Ombudsman te vergroten bij zowel potentiële klagers als geïnteresseerde burgers.

De media-activiteiten bleven elkaar gestaag opvolgen; zo werden er zeventien persberichten verspreid onder journalisten overal in Europa. De Ombudsman gaf meer dan vijftig interviews aan journalisten van de schrijvende pers, radio en televisie, en elektronische media in Straatsburg, Brussel en daarbuiten. Hij gaf ook presentaties over zijn werk en beantwoordde vragen tijdens persconferenties en -bijeenkomsten.

Materiaal over het werk van de Ombudsman werd gedurende het hele jaar op grote schaal verspreid, met name op de door het Europees Parlement georganiseerde open dagen. De open dag in Brussel op 30 april werd aangegrepen om de *ansichtkaart ter gelegenheid van het tienjarig jubileum van de Europese Ombudsman* in 24 talen te introduceren. Om het tienjarig jubileum luister bij te zetten, publiceerde de Ombudsman ook een gedenkboek met de titel *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* (De Europese Ombudsman: oorsprong, instelling, evolutie). Dit gedenkboek, waarvan zowel een gebonden versie als een paperback werd uitgegeven, werd in Den Haag gepresenteerd tijdens het vijfde seminar van nationale ombudsmannen. De Europese Code van



goed administratief gedrag werd in 2005 in een nieuw jasje gestoken en uitgegeven in 24 talen. Meer dan 100 000 exemplaren van de Code werden verspreid onder ombudsmannen, parlementsleden, hoofden van EU-instellingen en -organen, vertegenwoordigingen van de Commissie en bureaus van het Europees Parlement in de lidstaten, de infopoints en netwerken van de EU, nationale en regionale overheden in de lidstaten, en burgers en organisaties die een bijzondere interesse aan de dag legden voor het werk van de EU-instellingen. De belangstelling voor deze publicatie was groot: tegen het eind van het jaar waren er vele duizenden verzoeken om extra exemplaren binnengekomen.

Al deze publicaties verschenen ook op de website van de Ombudsman, samen met de besluiten, persberichten, statistieken en gegevens over zijn communicatieactiviteiten die ook regelmatig op de site werden geplaatst. Er werd in 2005 een nieuwe rubriek op de website geopend, die geheel gewijd was aan het tienjarig jubileum van de instelling. Op dit gedeelte waren behalve een *Commemorative Volume* (Gedenkboek) diverse documenten te vinden over de activiteiten in het kader van het jubileum. Een ander nieuw gedeelte van de website bevat historische documenten die verband houden met de oprichting van het Instituut Ombudsman.

Van 1 januari tot en met 31 december 2005 werden de startpagina's op de website van de Ombudsman 304 300 maal bezocht. De Engelse versie werd het meest geraadpleegd (71 166 bezoeken), gevolgd door de Franse, Italiaanse, Spaanse, Duitse en Poolse versies. In termen van geografische herkomst van de bezoeken kwamen de meeste bezoekers uit België (27 517 bezoeken), gevolgd door Italië, Spanje, Frankrijk, Duitsland en Polen.

Interne ontwikkelingen

De Ombudsman vervolgde in 2005 zijn inspanningen om de klachten van burgers uit 25 lidstaten in 21 Verdragstaten te kunnen behandelen.

De afdeling Administratie en Financiën van de Ombudsman werd in 2005 aan een grondige reorganisatie onderworpen en in vier diensten onderverdeeld – Administratie, Financiën, Klachtafhandeling en Communicatie. Doel van deze reorganisatie was een grotere specialisatie mogelijk te maken waarbij een coördinerende rol was weggelegd voor het hoofd van de afdeling. Binnen de Juridische Dienst werden de procedures voor case-management en kwaliteitscontrole versterkt met het oog op een consistent toezicht op en een betrouwbare afhandeling van grotere aantallen klachten door een groter team juridisch adviseurs.

Het aantal posten in het organisatieschema van de Ombudsman steeg van 38 in 2004 naar 51 in 2005, zoals voorzien in het door het Parlement in 2002 vastgestelde meerjarig begrotingsplan. Dit plan voorzorg in een geleidelijke invoering van nieuwe posten in 2003-2005 in verband met de uitbreiding. Een uitbreiding tot 57 posten is voorzien in de begroting voor 2006, die in december 2005 door de begrotingsautoriteiten is vastgesteld. Deze stijging hangt voornamelijk samen met de volgende uitbreiding van de Europese Unie (Bulgarije en Roemenië) en met de tenuitvoerlegging van het besluit te komen tot een autonoom beheer van het personeel van de Ombudsman ten opzichte van de diensten van het Parlement. Een van de prioriteiten in dit tiende jaar van de instelling was in feite de bestaande samenwerkingsovereenkomsten met het Parlement aan te passen aan de huidige realiteit. Begin 2006 zal volgens de planning een nieuwe overeenkomst worden ondertekend met als doel de intensieve samenwerking met het Parlement te handhaven op alle terreinen waar substantiële schaalvergrotingen en budgettaire besparingen mogelijk zijn.

De Ombudsman presenteerde de begroting voor het jaar 2006 in overeenstemming met de nieuwe begrotingsstructuur (nomenclaturen). Met deze nieuwe structuur wordt beoogd de transparantie te vergroten en een versterkte controle door de begrotingsautoriteit te bevorderen, door een beter overzicht mogelijk te maken over gelijksoortige uitgaven; in de structuur die voorheen werd gehanteerd, waren deze uitgaven verspreid over diverse titels of hoofdstukken. Het totale bedrag van de kredieten voor 2006 is 7 682 538 EUR (in 2005 was dit 7 312 614 EUR).

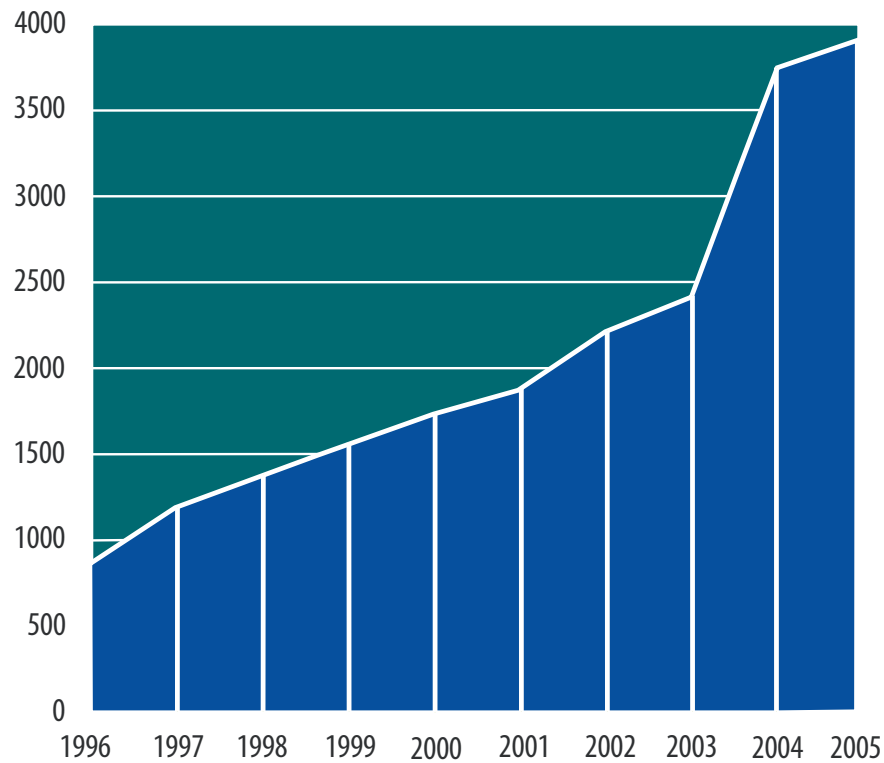


STATISTIEKEN

1 IN 2005 BEHANDELDE ZAKEN

1.1	TOTAAL AANTAL ZAKEN IN 2005.....	4416 ¹
	– Onderzoeken die op 31.12.2004 niet waren afgesloten	284 ²
	– Klachten in afwachting van besluit over ontvankelijkheid op 31.12.2004.....	207
	– In 2005 ontvangen klachten.....	3 920 ³
	– Initiatiefonderzoeken van de Europese Ombudsman.....	5

Toename aantal klachten 1996-2005



¹ Waarvan 389 klachten betrekking hadden op hetzelfde onderwerp; deze werden behandeld in een gecombineerd onderzoek (54 overgeheveld uit 2004 en 335 ontvangen in 2005).

² Waarvan acht onderzoeken op eigen initiatief van de Europese Ombudsman en 276 onderzoeken naar aanleiding van klachten.

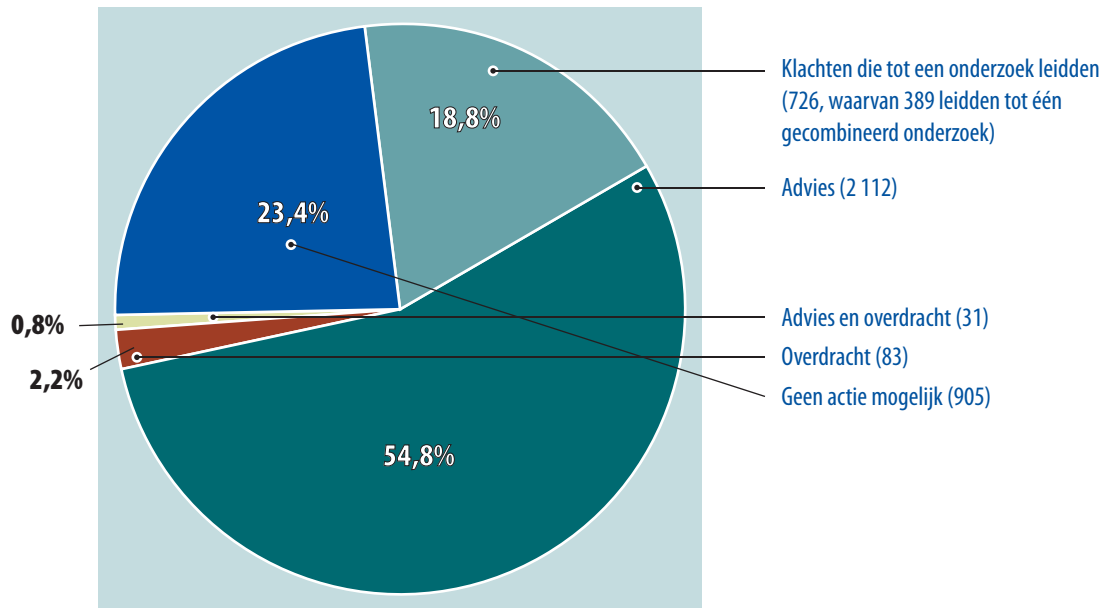
³ Waarvan 335 klachten over hetzelfde onderwerp, zoals genoemd in voetnoot 1.



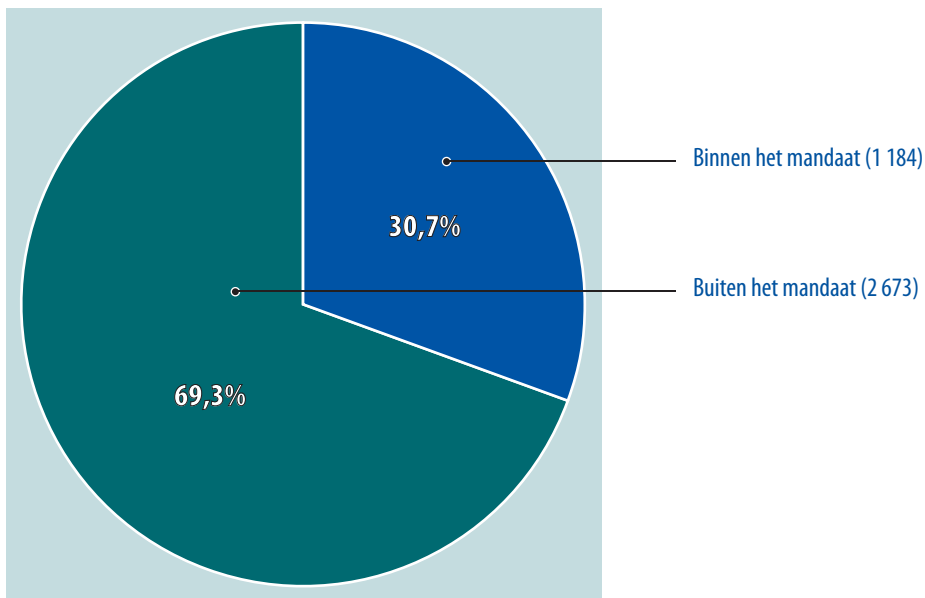
1.2 **BEOORDELING VAN ONTVANKELIJKHEID/NIET-ONTVANKELIJKHEID**
AFGEROND 93%

1.3 **INDELING VAN DE KLACHTEN**

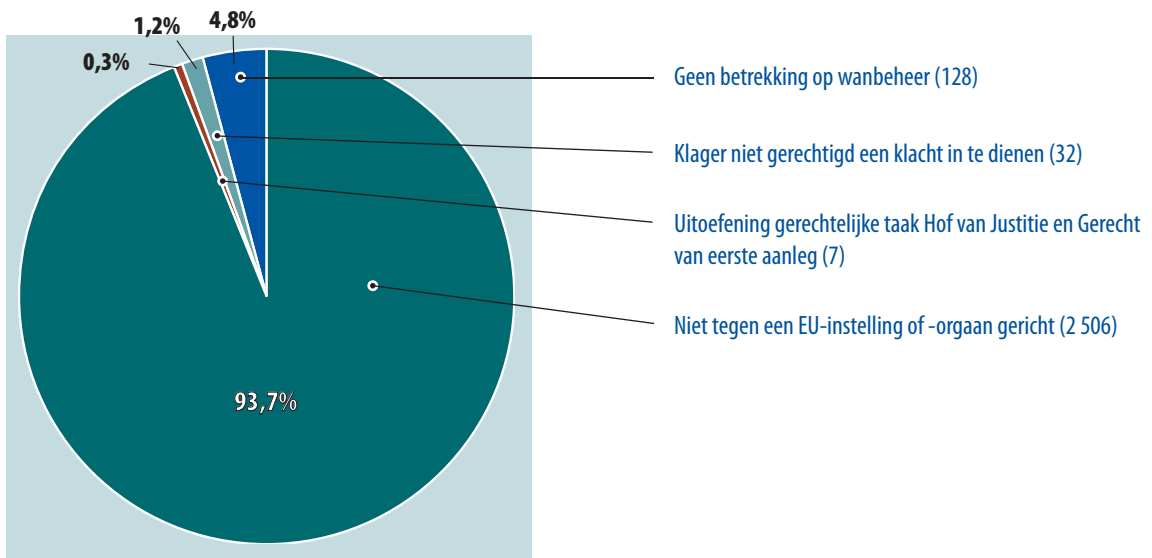
1.3.1 **Naar het soort van de door de Europese Ombudsman ten behoeve van klagers ondernomen actie**



1.3.2 **Uit het oogpunt van het mandaat van de Europese Ombudsman**

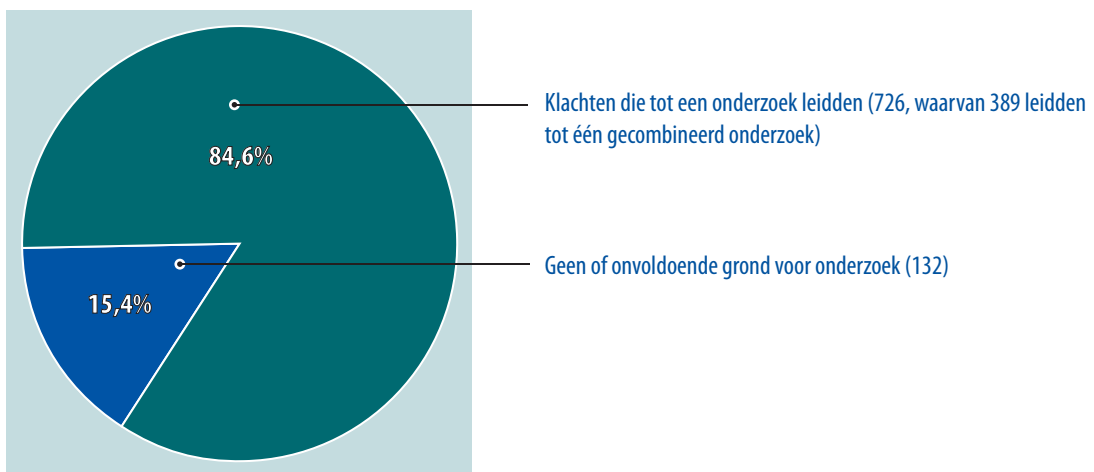


BUITEN HET MANDAAT

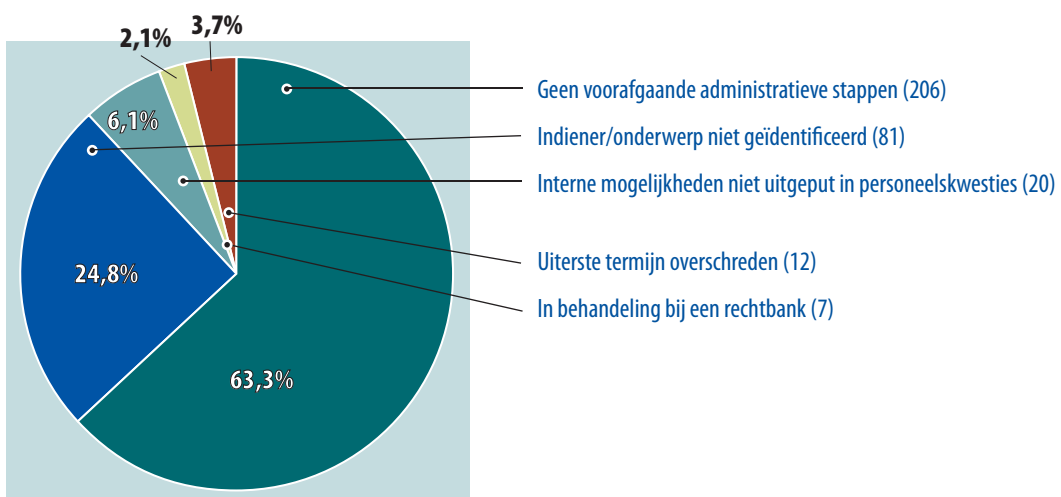


BINNEN HET MANDAAT

Ontvankelijke klachten



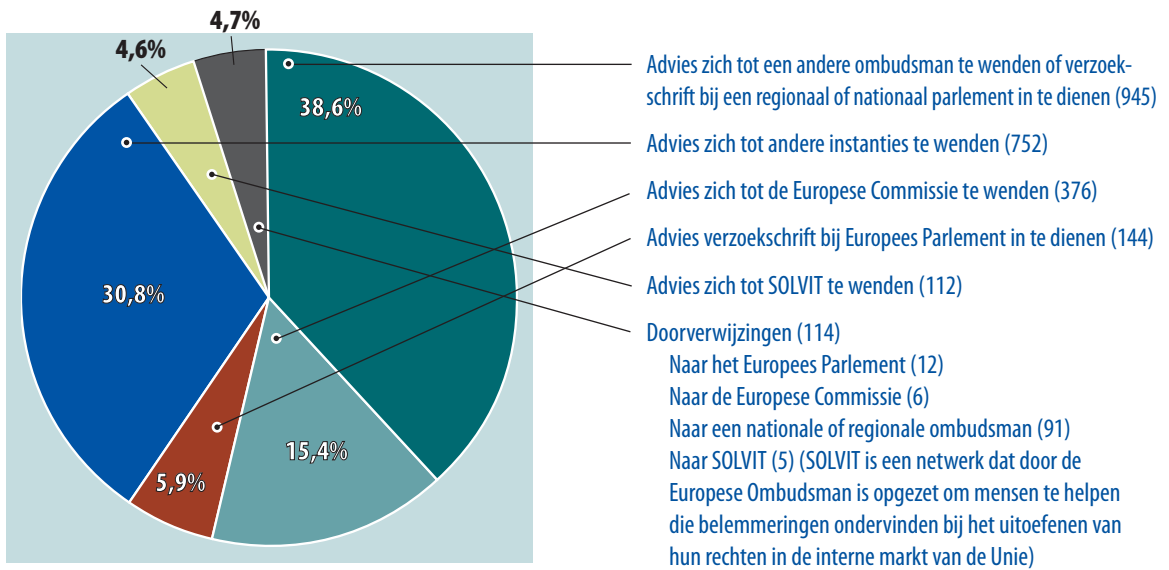
Niet-ontvankelijke klachten





2 DOORVERWIJZINGEN EN ADVIEZEN

(In sommige gevallen kan meer dan één advies worden gegeven)

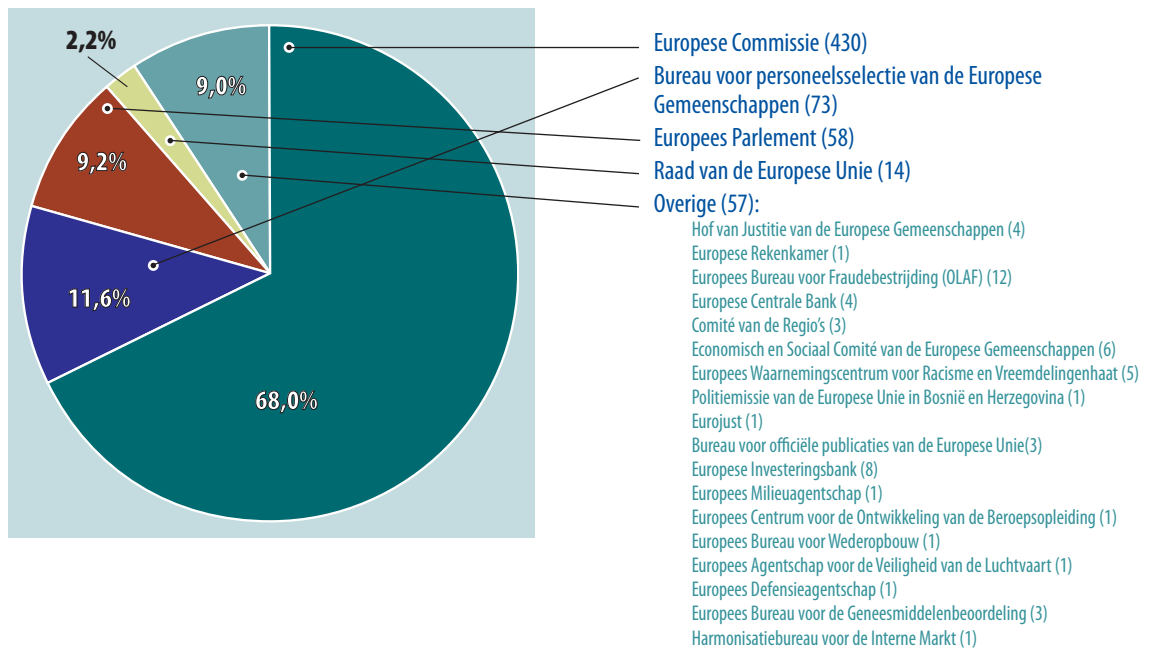


3 IN 2005 BEHANDELDE ONDERZOEKEN 627⁴

In 2005 behandelde de Europese Ombudsman 627 onderzoeken, waarvan er 343 in 2005 waren ingesteld (vijf op eigen initiatief) en 284 niet op 31.12.2004 waren afgesloten.

3.1 INSTELLINGEN EN ORGANEN ONDERWORPEN AAN ONDERZOEKEN

(In sommige zaken waren twee of meer instellingen of organen bij het onderzoek betrokken)

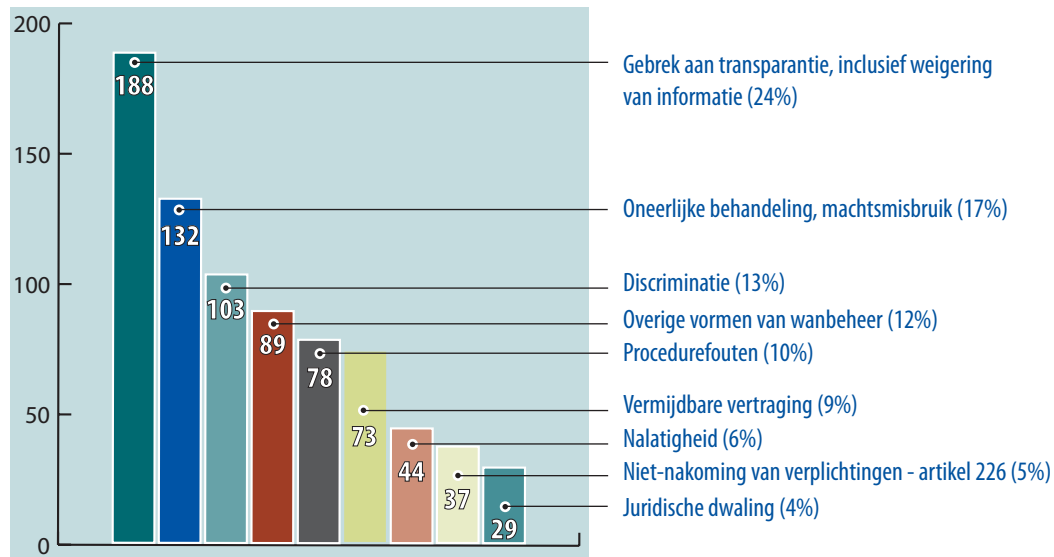


⁴ Zoals eerder opgemerkt, zijn de 389 zaken die in de voetnoten bij 1.1 worden genoemd afgehandeld binnen één gecombineerd onderzoek.



3.2 AARD VAN HET VERMEENDE WANBEHEER

(In enkele gevallen is er sprake van twee soorten wanbeheer)

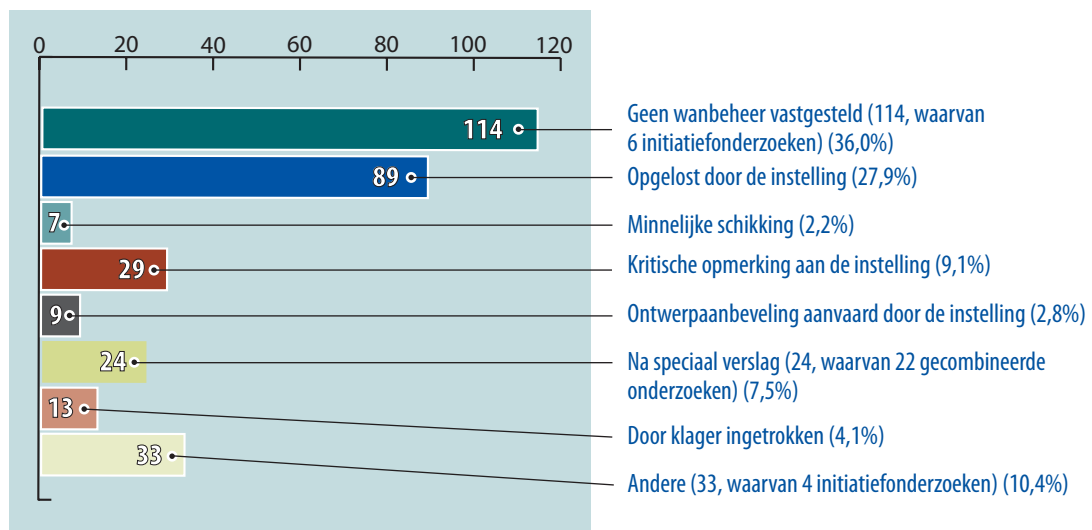


3.3 IN 2005 GEDANE VOORSTELLEN TOT MINNELIJKE SCHIKKINGEN, ONTWERPAANBEVELINGEN EN SPECIALE VERSLAGEN

– Voorstellen voor minnelijke schikkingen	22
– Ontwerpaanbevelingen.....	20
– Speciale verslagen.....	3 ⁵

3.4 MET EEN GEMOTIVEERD BESLUIT AFGESLOTEN ONDERZOEKEN 312⁶

(Een onderzoek kan om een of meer van de volgende redenen worden afgesloten)



⁵ Een van de speciale verslagen betrof 22 klachten.

⁶ Waarvan tien onderzoeken op eigen initiatief van de Ombudsman.



4 BRON VAN DE IN 2005 GEREgistREERDE KLACHTEN

4.1 HERKOMST VAN DE KLACHTEN

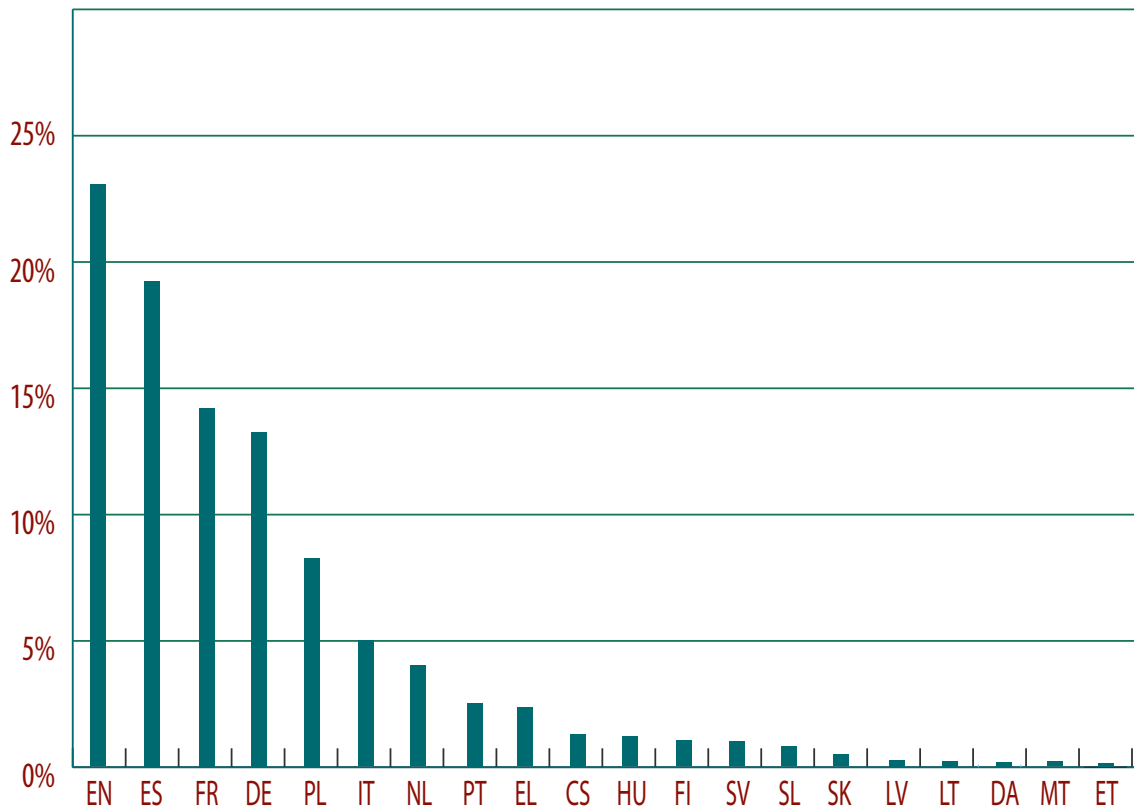


Bedrijven en verenigingen
5,5% (215)



Individuele burgers
94,5% (3 705)

4.2 VERDELING VAN DE KLACHTEN NAAR TAAL



4.3

HERKOMST VAN DE KLACHTEN NAAR LAND

Land	Aantal klachten	% van het aantal klachten	% van de EU-bevolking	Relatieve frequentie ¹
Malta	40	1,0	0,1	11,6
Cyprus	57	1,5	0,2	8,7
Luxemburg	33	0,8	0,1	8,5
België	252	6,4	2,3	2,8
Slovenië	47	1,2	0,4	2,8
Spanje	775	19,8	9,5	2,1
Ierland	64	1,6	0,9	1,8
Griekenland	134	3,4	2,4	1,4
Portugal	114	2,9	2,3	1,3
Finland	55	1,4	1,1	1,2
Polen	346	8,8	8,3	1,1
Oostenrijk	75	1,9	1,8	1,1
Tsjechië	80	2,0	2,2	0,9
Zweden	69	1,8	2,0	0,9
Hongarije	76	1,9	2,2	0,9
Litouwen	24	0,6	0,7	0,8
Nederland	103	2,6	3,5	0,7
Frankrijk	380	9,7	13,2	0,7
Slowakije	32	0,8	1,2	0,7
Letland	13	0,3	0,5	0,7
Duitsland	410	10,5	17,9	0,6
Italië	215	5,5	12,7	0,4
Verenigd Koninkrijk	197	5,0	13,1	0,4
Estland	4	0,1	0,3	0,4
Denemarken	16	0,4	1,2	0,4
Overige	309	7,9		

¹ Dit cijfer werd berekend door het aandeel in het aantal klachten te delen door het aandeel in de bevolking. Een cijfer groter dan 1 betekent dat het betrokken land meer klachten bij de Ombudsman indient dan op grond van het bevolkingsaantal te verwachten zou zijn. Alle percentages in de bovenstaande tabel zijn op één cijfer achter de komma afgerond.



CONTACT OPNEMEN MET DE EUROPESE OMBUDSMAN

PER POST

Europese Ombudsman
1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
Frankrijk

TELEFONISCH

+33 3 88 17 23 13

PER FAX

+33 3 88 17 90 62

PER E-MAIL

eo@ombudsman.europa.eu

WEBSITE

<http://www.ombudsman.europa.eu>

DE EUROPESE OMBUDSMAN ONDERZOEKT KLACHTEN OVER WANBEHEER IN DE INSTELLINGEN EN ORGANEN VAN DE EUROPESE UNIE



www.ombudsman.europa.eu